

COMMUNICATION

Améliorer ses courriers professionnels

10,5 heures



OBJECTIF

Etre capable de :

- Préparer et construire son message en amont pour gagner en efficacité
- Rédiger dans un style clair, professionnel et concis
- Soigner le relationnel et s'adapter aux différentes situations
- Adapter le style au type de courrier : électronique ou papier

PRE-REQUIS

- Maîtrise des bases du français écrit (compréhension et expression).

PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant s'améliorer sur la rédaction des écrits professionnels

PROGRAMME

Préparer son message pour gagner en aisance et en efficacité

- Procéder par étapes : éviter de foncer « tête baissée » dans la rédaction
- Analyser la situation et cibler son message : Pour quoi j'écris ? A qui j'écris ? Quelle est la demande initiale ?
- Lister et sélectionner les informations : quels sont les points clés à faire passer ?
- Organiser les informations à l'intérieur d'un plan

Apports interactifs, entraînement sur des cas concrets.

S'exprimer dans un style clair, professionnel et concis

- Utiliser le principe « premier jet / relecture » pour fluidifier son écriture
- Rédiger des phrases courtes, utiliser un vocabulaire précis, éliminer les répétitions
- Vérifier la syntaxe et privilégier la structure de base : « sujet + verbe + complément »
- Relire « à froid » pour vérifier la cohérence globale et corriger les erreurs

Entraînement sur des exercices ciblés.

Entraînement sur des cas concrets proposés par le stagiaire et par l'intervenante.

Analyse de courriers apportés par le stagiaire, ou le cas échéant par l'intervenante.

Soigner le relationnel et adapter son message à la situation

- Savoir prendre du recul sur ses émotions, privilégier la réponse « à froid »
- Choisir des tournures appropriées pour faire passer ses messages de façon ferme et non agressive
- Répertorier les principaux types de situations et acquérir les bons réflexes : formuler une demande, effectuer une relance, répondre à une sollicitation, exprimer un refus...

Adapter le style au type de courrier : électronique ou papier

Spécificités de l'e-mail :

- un message court, avec nécessité d'une accroche immédiate
- un objet clair, court et parlant, qui attire l'attention
- des formules d'appel et de politesse simplifiées
- un mode de réponse particulier, du fait de l'historique de conversation

Spécificités de la lettre :

- une mise en page formatée, avec quelques règles à connaître
- une formule de politesse allongée, incluant la formule d'appel
- une structure en paragraphes, qui doit faire apparaître un plan logique

Méthode « brainstorming » : quelles sont les bonnes pratiques pour rédiger des mails ?

Apports interactifs sur la lettre.

Entraînement sur des situations concrètes et analyse de documents.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Très interactive, la pédagogie accorde une large place à la perception des stagiaires en tant que lecteurs, à l'échange sur les pratiques et à l'entraînement sur des cas concrets. Chaque apport est accompagné d'une ou deux mise(s) en application. Les participants ont la possibilité de travailler sur les écrits qu'ils ont apportés. L'approche, ludique et bienveillante, favorise la mise en confiance et l'acquisition d'outils et astuces immédiatement applicables.

MOYENS TECHNIQUES

- Formation en classe virtuelle – via visio avec partage d'écran apprenants/formateur, caméra et audio
- Convocation de l'apprenant transmise par email avec toutes les informations d'accès et d'organisation de l'action

METHODES D'EVALUATION

- Mise en application sur des exercices professionnels (avec possibilité de travailler sur des cas concrets du stagiaire)
- Evaluation de satisfaction de fin de stage en ligne

CERTIFICATION

- Pas de certification proposée